शीर्षप्राथमिकता/तत्काल

संख्या-24/2017/774/78-1-2017-66आई0टी0/2017

प्रेषक,

राजीव कुमार,
मुख्य सचिव,
उ0प्र0 शासन।

सेवा में,

समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

आई.टी. एवं इलेक्टानिक्स अनुभाग-1 लखनऊ: दिनांक: 06 सितम्बर, 2017

विषय:- मुख्यमन्त्री कार्यालय हेतु मुख्यमन्त्री हेल्पलाइन की स्थापना एवं संचालन के सम्बन्ध में।

महोदय/महोदया,

प्रदेश सरकार के लोक कल्याण संकल्प पत्र 2017 में नागरिकों की शिकायतें दर्ज़ करने के लिए सीधे मुख्यमंत्री कार्यालय की निगरानी में विशेष हेल्पलाइन की स्थापना किये जाने का संकल्प निर्धारित है जिसके समादर में आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग द्वारा कार्यदायी संस्था उत्तर प्रदेश डेवलपमेंट सिस्टम्स कारपोरेशन लिमिटेड (यूपीडेस्को) के माध्यम से मुख्यमंत्री हेल्पलाइन की स्थापना एवं संचालन हेतु आवश्यक कार्यवाही की जा रही है। इस हेल्पलाइन को दिनांक 15-11-2017 तक कार्यान्वित करने का लक्ष्य रखा गया है।

2- चयनित होने वाली कॉल सेन्टर एजेन्सी द्वारा लखनऊ में 500 सीटों के एक इनबाउण्ड-आउटबाउण्ड कॉल सेन्टर की स्थापना की जायेगी जिस पर आम नागरिकों द्वारा कॉल कर अपनी शिकायतें आदि दर्ज़ करायी जा सकेंगीं तथा सम्बन्धित विभागों के स्तर से शिकायतों के निस्तारण उपरान्त कॉल सेन्टर एजेन्ट्स द्वारा सम्बन्धित नागरिकों से निस्तारण के सम्बन्ध में फीडबैक प्राप्त किया जा सकेगा। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन हेतु स्थापित किये जाने वाले इस कॉल सेन्टर के बैक एण्ड पर एन.आई.सी. द्वारा तैयार किये गये एवं राज्य में पूर्व से संचालित इन्टीग्रेटेड ग्रीवेन्स रिड्रेसल सिस्टम (आई.जी.आर.एस.) को इन्टीग्रेट किया जायेगा तथा कॉल करने वाले नागरिक की शिकायतें इस सिस्टम में ही पंजीकृत की जायेंगी।

3- आई.जी.आर.एस. में पंजीकृत होने वाली शिकायतें सम्बन्धित विभागों के कर्मियों/अधिकारियों को निस्तारण हेतु अग्रसारित होती हैं। चूंकि मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के स्थापित होने वाले इस कॉल सेन्टर में नागरिकों द्वारा अधिकाधिक संख्या में कॉल्स कर अपनी शिकायतें दर्ज़ कराये जाने की सम्भावना है अतः उनके ससमय निस्तारण हेतु यह आवश्यक है कि विभागों द्वारा आई.जी.आर.एस. में पूर्व से विभिन्न स्तरों के चिन्हित अपने कर्मियों/अधिकारियों का पुर्नअवलोकन/मिलान कर, प्राप्त होने वाली शिकायतों के श्रेणी वार अग्रसारण एवं निस्तारण हेतु अपने विभाग से सम्बन्धित कर्मियों/अधिकारियों का आवश्यकतानुसार पुनः स्तर वार चिन्हीकरण/निर्धारण करते हुए प्रत्येक स्तर पर निस्तारण की समय सीमा भी निर्धारित कर ली जाये तथा इसकी सूचना आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग एवं यूपीडेस्को को उपलब्ध करा दी जाये।

4- प्रत्येक विभाग के स्तर पर मुख्यमंत्री हेल्पलाइन सम्बन्धी कार्यों हेतु एक नोडल अधिकारी भी नामित किया जाना होगा जिसके द्वारा योजना के संचालन के समय आवश्यकता होने पर विभाग की ओर से वांछित समाधान प्रस्तुत किया जा सके तथा उच्च स्तर पर योजना की अनुश्रवण बैठकों में प्रतिभाग कर विभाग का पक्ष प्रस्तुत किया जा सके। आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग इस योजना हेतु नोडल विभाग के रूप में कार्य

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

कर रहा है अतः योजना के सुचारू संचालन की समस्त आवश्यकताओं हेतु आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग तथा अन्य समस्त विभागों द्वारा परस्पर समन्वय कर आवश्यक कार्यवाही करायी जाये।

उक्त के क्रम में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि उपरोक्तानुसार आवश्यक कार्यवाहियाँ तत्काल प्रारम्भ करते हुए उसकी सूचना आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग, उ.प्र शासन एवं यूपीडेस्को को शीर्षप्राथमिकता पर उपलब्ध करा दी जाये ताकि कॉल सेन्टर एजेन्सी के चयन की कार्यवाही पूर्ण होते ही मुख्यमंत्री हेल्पलाइन के संचालन के लिए यह सूचना उक्त एजेन्सी एवं एन.आई.सी. को तुरन्त यूपीडेस्को द्वारा आगे की कार्यवाही हेतु उपलब्ध करायी जा सके।

भवदीय,

(राजीव कुमार)
मुख्य सचिव।

सख्या:-24/2017/774(1)/78-1-2017 तद्दिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः

1- निजी सचिव, अपर मुख्य सचिव, आई.टी. एवं इलेक्ट्रानिक्स विभाग, उ.प्र.शासन।
2- निजी सचिव, प्रमुख सचिव, मा. मुख्यमंत्री, उ.प्र.शासन।
3- स्टाफ आफीसर, मुख्य सचिव, उ.प्र.शासन।
4- विशेष सचिव (डा. आदर्श सिंह/श्री नीतीश कुमार), मा. मुख्यमंत्री, उ.प्र.शासन।
5- प्रबन्ध निदेशक, यूपीडेस्को, अपट्रान बिल्डिंग, गोमती नगर, लखनऊ।
6- राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, एनआईसी, योजना भवन, लखनऊ।
7- गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(राज बहादुर)
उप सचिव ।

http://

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।